
**Hubungan Kemampuan Kerja Aparatur Dengan Kualitas Pelayanan Publik
Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang****Fenny Pramuswari**Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura
dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat

E-mail :fennypramuswari@ymail.com

Abstrak

Skripsi ini berjudul "Hubungan Kemampuan Kerja Aparatur Dengan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang". Penulisan skripsi ini dilakukan setelah melihat fenomena di lapangan mengenai adanya keluhan dari masyarakat yang menyatakan kemampuan kerja aparatur dan pelayanan yang diberikan dirasakan masih kurang. Adapun rumusan permasalahan yang diberikan yaitu adakah hubungan antara kemampuan kerja aparatur dengan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan kerja aparatur adalah baik dan kualitas pelayanan publik juga baik. Sedangkan kontribusi yang diberikan dari kemampuan kerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik adalah 41,73% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Dengan taraf signifikan 5%, menunjukkan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel yaitu $0,646 > 0,284$, sehingga H_a diterima dan H_o ditolak. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kemampuan kerja aparatur memiliki hubungan dengan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang. Besarnya sumbangsi yang diberikan kemampuan kerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 41,73% dan sisanya 58,27% dipengaruhi oleh variabel lain misalnya manajemen organisasi, pengembangan SDM, iklim organisasi, motivasi, perlengkapan dan fasilitas, serta lain sebagainya.

Kata kunci : Kemampuan Kerja, Kualitas Pelayanan**Abstract**

The thesis entitled " Employment Relations Administrative Capabilities With Quality Public Services in the Department of Population and Civil of Sintang Regency ". This thesis is done after seeing the phenomena in the field regarding the complaints from people who claimed the ability of the apparatus and the services provided is less felt. The formulation of the problem given that there a relationship between the ability of the apparatus to the public service in the Department of Population and Civil of Sintang Regency. This research uses a quantitative approach to this type of research is explanatory research. The results showed that the ability of the apparatus is good and also good quality public services. While the contribution of a given workability apparatus to quality public services is 41.73% and the rest influenced by other variables that are not addressed in this research. With a significant level of 5%, indicating that the count r is greater than r table is $0.646 > 0.284$, so that H_a is accepted and H_o is rejected. The conclusion of this research is the ability of the apparatus has a relationship with the public service in the Department of Population and Civil Registration Sintang. Contribution magnitude given abilities apparatus working on the quality of public services and the remaining 41.73% and 58.27% influenced by other variables such as organizational management, human resource development, organizational climate, motivation, equipment and facilities, etc.

Keyword: Work Ability, Quality Public Service

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Setiap Instansi pemerintah saat ini sangat mengharapkan adanya suatu perubahan yang lebih baik mengenai pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakatnya, sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, telah terjadi suatu perubahan asas yang semula dari sentralisasi menjadi desentralisasi. Adanya perubahan asas tersebut, pemerintah daerah telah mendapat kewenangan yang besar dalam penyelenggaraan otonomi daerah untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan berupa peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakatnya. Bentuk pelayanan yang dapat dilakukan oleh pemerintah daerah adalah berupa pelayanan dasar, seperti yang tertuang dalam peraturan pemerintah No. 38 Tahun 2007 Tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Kabupaten/Kota, serta UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dimana pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Apabila melihat dari perkembangan kualitas pelayanan publik di Kalimantan Barat khususnya, kasus-kasus mengenai keluhan akan kurangnya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat masih saja terus terjadi, salah satunya yang dimuat dalam Kalimantan *news* edisi Kamis, 11 April 2013 yang isinya memberitakan bahwa Ombudsman Perwakilan Kalimantan Barat mencatat

sepanjang triwulan I tahun 2013 telah menerima sebanyak 25 pengaduan atau laporan dari masyarakat terkait pelayanan publik, yang mana dari laporan tersebut 12 diantaranya merupakan laporan dari masyarakat.

Untuk menilai apakah pelayanan publik itu telah baik atau tidak, dapat dinilai dari tingkat kepuasan masyarakatnya, pemerintah Kabupaten Sintang melalui sekretaris daerahnya yaitu H. Zulkifli, HA yang dimuat dari Kalimantan *news* pada hari Selasa, 15 Mei 2012 menyatakan bahwa :

Perubahan paradigma dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah serta adanya orientasi baru dalam manajemen publik, penyelenggaraan pelayanan seharusnya menjadi lebih responsif terhadap kepentingan publik. Paradigma pelayanan publik harus berkembang menjadi pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Terpenuhinya kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas dan tercapainya kepuasan masyarakat menjadi tujuan akhir dari penyelenggaraan pemerintahan.”

Berdasarkan ungkapannya di atas, beliau menganggap bahwa selama ini masih sering ditemukan keluhan masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik yang belum memenuhi harapan mereka, ini disampaikan pada saat pembukaan sosialisasi penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Balai Praja Kantor Bupati Sintang. Untuk menunjang pelayanan tersebut, perlu adanya usaha dari para aparatur khususnya dan pemerintah umumnya,

misalnya dengan mengikutsertakan aparaturnya pendidikan dan pelatihan, seperti yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Sintang yang mengikutsertakan 40 orang pegawai negeri sipilnya dalam pendidikan dan latihan telaahan staf paripurna di Gedung Serbaguna BKD Kabupaten Sintang, dikutip dari Kalimantan *news* pada hari Jumat 19 Oktober 2012.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau yang biasa disingkat dengan Disdukcapil merupakan sebuah instansi pemerintahan yang dalam tugas dan tanggung jawabnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat baik berupa pencatatan sipil dan administrasi kependudukan. Hal ini sesuai dengan visi dan misi yang dimiliki oleh Disdukcapil, dimana visinya yaitu "Tertib administrasi kependudukan dan pelayanan prima menuju penduduk berkualitas tahun 2015" dan untuk menjalankan visinya tersebut, maka Disdukcapil memiliki misi yaitu "Menetapkan azas, prinsip, standar, dan pola penyelenggaraan pelayanan publik". Adanya visi dan misi ini diharapkan dapat memberikan pelayanan yang memenuhi standar kepuasan kepada masyarakat.

Disdukcapil Kabupaten Sintang memiliki jumlah aparatur sebanyak 50 orang, dimana dari jumlah tersebut apabila dikualifikasikan berdasarkan tingkat pendidikannya terdiri dari: S2 berjumlah 5 orang, S1 berjumlah 15 orang, D3 berjumlah 3 orang, SLTA berjumlah 27 orang, dan bila dilihat dari jumlah aparaturnya maka telah mencukupi untuk memberikan pelayanan. Sedangkan untuk jumlah pegawai yang telah mengikuti Diklatpim yaitu sebagai berikut: Diklatpim II sebanyak 1 orang, Diklatpim III sebanyak 2 orang, dan Diklatpim IV sebanyak 12 orang.

Berdasarkan tingkat pendidikan dan pelatihan yang pernah diikuti oleh aparatur Disdukcapil, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Karena pelayanan yang berkualitas meliputi aspek bukti langsung (*tangibel*), kehandalan (*reliabel*), kepekaan/daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). (Fitzsimmons dalam Sedarmayanti, 2009:253).

Berdasarkan pemberitaan yang diambil dari situs Kalimantan *news* pada hari Kamis, 8 November 2012, Disdukcapil Kabupaten Sintang menggelar sosialisasi kebijakan kependudukan yang dihadiri oleh seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), Camat, Lurah, Kepala Desa, Tokoh Masyarakat, Tokoh Agama, dan Tokoh Adat. Sosialisasi dilakukan dengan beberapa alasan yang diantaranya masih banyak penduduk yang wajib Kartu Tanda Penduduk (KTP) namun belum memiliki, selain itu masih banyaknya penduduk yang tidak mau melaporkan kepindahannya dari daerah asal, sehingga pada saat pindah tidak memiliki keterangan surat pindah. Dan masih banyak penduduk yang belum memiliki akta catatan sipil misalnya akta kelahiran.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis di lapangan, dimana masih terdapat keluhan masyarakat mengenai kurang ramahnya aparatur dalam memberikan pelayanan, dan kurangnya pemahaman masyarakat untuk melakukan pelaporan karena rendahnya komunikasi yang terjalin antara aparatur dengan masyarakat. Selain itu di dalam pelayanan administrasi kependudukan, yang dalam proses pembuatan KK dan KTP ini membutuhkan waktu yang lama sehingga melebihi batas waktu ketentuan, dan untuk mempercepat proses tersebut terkadang perlu adanya orang dalam yang

mengurus langsung. Sementara berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sintang No. 3 Tahun 2009 tentang administrasi kependudukan, ketentuan waktu yang diperlukan untuk penerbitan KK atau KTP paling lambat 14 (empat belas) hari, hal seperti ini menimbulkan anggapan masyarakat bahwa dalam proses pembuatan administrasi kependudukan terkesan lama dan menghambat kegiatan mereka.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “hubungan kemampuan kerja aparatur dengan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang”.

2. Pembatasan Penelitian

Mengingat banyaknya permasalahan yang terjadi pada Dinas Kependudukan dan Penatatan Sipil Kabupaten Sintang, penulis membatasi pada “Hubungan kemampuan kerja aparatur dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang”.

3. Rumusan Permasalahan

Adapun rumusan permasalahan yang dapat penulis berikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : “Adakah hubungan antara kemampuan kerja aparatur dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang ?”

4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis kemampuan kerja aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.

- c. Untuk mengetahui hubungan kemampuan kerja aparatur dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.

5. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

- 1) Suatu bahan referensi dalam penelitian berikutnya dan dapat dijadikan gambaran tentang peningkatan kualitas pelayanan publik.
- 2) Sebagai suatu sarana pembelajaran dalam mempelajari dan memahami kemampuan kerja aparatur dan peningkatan kualitas pelayanan publik seperti yang diharapkan dalam setiap instansi.
- 3) Sebagai penambah khasanah ilmu pengetahuan khususnya yang berhubungan dengan pemerintahan.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan suatu bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam mengembangkan kualitas SDM atau aparatur, sehingga dapat meningkatkan kemampuan kerja aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.

B. KERANGKA TEORI DAN METODE PENELITIAN

1. Kerangka Teori

Terdapat beberapa pendapat yang menyebutkan faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan, diantaranya menurut Maslow (dalam Mulyana, 2005:72) kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan kerja, manajemen organisasi, pengembangan SDM,

iklim organisasi dan motivasi. Sedangkan menurut The Liang Gie (dalam Mulyana, 2005:72), kualitas pelayanan publik ditentukan dari motivasi, sistem kerja, suasana kerja, kemampuan kerja, budaya organisasi, perlengkapan dan fasilitas, prosedur kerja. Banyak hal yang menjadi faktor penunjang terlaksananya pelayanan yang baik diantaranya adalah kemampuan kerja, dan untuk mewujudkan kemampuan kerja seperti yang diharapkan, dapat ditunjang dengan banyaknya pengalaman yang diperoleh selama bekerja, pelatihan dan pendidikan yang pernah di dapat. Seperti yang diungkapkan oleh Tangkilisan (2005:224) dalam sistem pemberian pelayanan yang baik, dapat dilihat dari besarnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh birokrasi secara efektif didayagunakan untuk melayani kepentingan pengguna jasa. Seluruh kemampuan dan sumber daya yang dimiliki oleh aparat birokrasi hanya dicurahkan atau dikonsentrasikan untuk melayani kebutuhan dan kepentingan pengguna jasa, hal ini semata-mata agar orientasi pada pelayanan dapat dicapai.

Lovelock (dalam Waluyo, 2007:127) menyatakan bahwa pelayanan yang baik membutuhkan instruktur pelayanan yang sangat baik pula. Pelayanan itu sendiri merupakan respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya akan terpenuhi kalau pengguna jasa itu mendapat produk yang mereka inginkan. Dan dari pengertian ini, Crosby dkk (dalam Waluyo, 2007:128) mengartikan pelayanan berdasarkan kualitas yaitu penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Selain itu,

Lovelock dan Fitzsimmons (dalam Sedarmayanti, 2009:253) juga mengemukakan prinsip menyiapkan serta dimensi kualitas pelayanan yaitu : 1) terjamah; 2) handal; 3) pertanggungjawaban; 4) jaminan; 5) empati.

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*). Menurut Zeithmal (dalam Pasolong, 2010:135), untuk mengetahui pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen, yaitu:

1. *Tangibles*: kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliability*: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance*: kemampuan serta keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Emphaty*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Sedangkan Pelayanan prima berarti pelayanan yang mampu memuaskan pelanggan, sebagaimana yang diungkapkan oleh Tjiptono

(dalam Surjadi, 2009:49) tentang konsep kepuasan pelanggan dimana kepuasan pelanggan adalah titik pertemuan antara “tujuan organisasi” (pemberi layanan) dengan “kebutuhan dan keinginan pelanggan” (penerima layanan). Tujuan organisasi menghasilkan produk sesuai dengan nilai produk bagi pelanggan, sedangkan kebutuhan dan keinginan pelanggan adalah harapan pelanggan terhadap produk.

Menurut Sedarmayanti (2009:249) pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dalam artian masyarakat minimal sesuai dengan standar pelayanan yaitu: cepat, tepat, akurat, murah, dan ramah. Terdapat pula hal yang melekat dalam pelayanan prima adalah:

1. Keramahan.
2. Kredibilitas.
3. Akses.
4. penampilan fasilitas.
5. Kemampuan dalam menyajikan pelayanan.

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/ keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan (dalam Moenir, 1998:116). Menurut Thoha (dalam Hutajulu, 2009:22) Kemampuan merupakan salah satu unsur dalam kematangan berkaitan dengan pengetahuan atau keterampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, pelatihan dan suatu pengalaman. Sedangkan Hersey (dalam Widodo, 2006:84) berpendapat kemampuan merupakan ilmu pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan.

Kemampuan adalah sifat lahir dan dipelajari yang memungkinkan seseorang dapat menyelesaikan pekerjaannya, sebagaimana yang diungkapkan Gibson (1996:126). Adapun apa yang harus dimiliki oleh seseorang dalam

menghadapi pekerjaannya menurut Mitzberg seperti yang dikutip (Gibson, 1996:126), ada empat kemampuan (kualitas atau skills) yang harus dimiliki oleh seseorang dalam menjalankan tugas-tugasnya sebagai berikut:

1. Keterampilan teknis, adalah kemampuan untuk menggunakan alat-alat, prosedur dan teknik suatu bidang khusus.
2. Keterampilan manusia, adalah kemampuan untuk bekerja dengan orang lain, memahami orang lain, memotivasi orang lain, baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok.
3. Keterampilan konseptual, adalah kemampuan mental untuk mengkoordinasikan, dan memadukan semua kepentingan serta kegiatan organisasi.
4. Keterampilan manajemen, adalah seluruh kemampuan yang berkaitan dengan perencanaan, pengorganisasian, penyusunan kepegawaian dan pengawasan, termasuk didalamnya kemampuan mengikuti kebijaksanaan, melaksanakan program dengan anggaran terbatas.

Sekarang ini kita dapat melihat sendiri bagi mereka yang memiliki kemampuan yang lebih misalnya melalui tingkat pendidikan yang telah ditempuh ataupun pengalaman kerja yang dimilikinya, hal-hal seperti ini sangat berpengaruh sekali terhadap kedudukan yang ia pegang. Adanya kemampuan tersebut tentunya dapat meningkatkan mutu dan kualitas kerja dari aparatur sehingga mencapai hasil seperti apa yang telah diharapkan. Ini adalah suatu hal yang memang sepantasnya patut dimengerti, karena dengan semakin tingginya kemampuan maka segala bentuk kecakapan, keterampilan, serta potensi yang dimiliki aparatur akan terlihat dari

kondisi fisik maupun psikisnya. Selain dari pada itu, setiap orang yang ingin mengembangkan kemampuannya sehingga potensi yang dimilikinya berubah menjadi kemampuan efektif. Istilah-istilah seperti aktualisasi diri, pertumbuhan, pengembangan, peningkatan kemampuan serta istilah-istilah lain sejenis menggambarkan apa yang dimaksud. Menurut Siagian (2011:183) dalam meningkatkan kemampuan perlu adanya pelatihan sebagai suatu bentuk investasi jangka pendek dan pengembangan yang merupakan investasi sumber daya manusia untuk jangka panjang.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Robbins dan Judge (2008:57) dimana kemampuan (*ability*) adalah kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan adalah sebuah penilaian terkini atas apa yang dapat dilakukan seseorang. Dan untuk totalitas kemampuan dari seseorang individu pada hakekatnya tersusun dari dua perangkat faktor, yakni kemampuan intelektual (*intellectual ability*) adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktivitas mental-berpikir, menalar, dan memecahkan masalah. Kemampuan fisik (*physical abilities*) adalah kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, keterampilan, kekuatan, dan karakteristik serupa. Sebagai contoh adalah tes *intelligence quotient (IQ)* yang dirancang untuk memastikan kemampuan-kemampuan intelektual umum seseorang.

Dimensi pengukuran kemampuan intelektual yang dikemukakan oleh Robbins (2008, 58) yang dapat dijadikan indikator pengukuran kemampuan intelektual dalam pekerjaan, adalah :

- 1) Kecerdasan angka : kemampuan melakukan aritmatika dengan cepat dan akurat.

- 2) Pemahaman verbal : kemampuan memahami apa yang dibaca atau didengar dengan hubungan antara kata-kata.
- 3) Kecepatan persepsi : kemampuan mengidentifikasi kemiripan dan perbedaan visual secara cepat dan akurat.
- 4) Penalaran induktif : kemampuan mengidentifikasi urutan logis dalam sebuah masalah dan kemudian memecahkan masalah tersebut.
- 5) Penalaran deduktif : kemampuan menggunakan logika dan menilai implikasi dari sebuah argumen.
- 6) Visualisasi spasial : kemampuan membayangkan bagaimana sebuah objek akan terlihat bila posisinya dalam ruang diubah.
- 7) Daya ingat : kemampuan menyimpan dan mengingat pengalaman masa lalu.

Sementara indikator pengukuran kemampuan fisik mengadaptasi dimensi kemampuan fisik yang dikemukakan oleh Robbins (2008:62), adalah :

- 1) Faktor kekuatan dimana terdapat kekuatan dinamis, kekuatan tubuh, kekuatan statis, kekuatan eksplosif.
- 2) Faktor fleksibilitas dimana terdapat fleksibilitas luas, dan fleksibilitas dinamis.
- 3) Faktor lainnya dimana terdapat koordinasi tubuh, keseimbangan, dan stamina.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanasi yaitu untuk menguji hubungan antara variabel yang dihipotesiskan atau untuk mengetahui apakah sesuatu variabel berasosiasi atau tidak dengan variabel lainnya (dalam Faisal, 2000:21). Dan untuk memperkuat hipotesis tersebut, akan dianalisis secara kuantitatif, sehingga diharapkan

dapat menjelaskan hubungan dan pengaruh suatu gejala dengan gejala lain.

Adapun teknik yang digunakan adalah teknik sampling *Nonprobability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang /kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (dalam Sugiyono, 2010:66). Untuk pengambilan sampelnya ditentukan dengan *Sampling Jenuh* karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara keseluruhan yaitu 48 orang.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui teknik kuesioner, teknik observasi, dan teknik dokumentasi. Selanjutnya teknik yang digunakan dalam menganalisis data pada penelitian ini adalah *korelasi product moment*. Dimana data yang diperoleh akan dibandingkan dengan r tabel dengan taraf kesalahan 5%. Selanjutnya dengan mencari besarnya determinan yang akan menjadi sumbangsi dari kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan. Teknik keabsahan data dilakukan dua cara yaitu dengan melakukan uji validitas menggunakan rumus product moment dengan bantuan SPSS versi 17 dan uji reliabilitas dengan teknik alfa cronbach dengan bantuan SPSS versi 17.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Berdasarkan analisis kemampuan kerja melalui pencarian interval kelas dan distribusi nilai variabel X, maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan kerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dikategorikan baik, hal ini sebagaimana pernyataan responden yang disampaikan melalui kuesioner yang disebar dan diperoleh perhitungan rata-rata kemampuan

kerja yaitu sebesar 48,35 yang terletak pada interval (37,52 – 48,77).

2. Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik melalui pencarian interval kelas dan distribusi nilai variabel Y, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dikategorikan baik, hal ini sebagaimana pernyataan responden yang disampaikan melalui kuesioner yang disebar dan diperoleh rata-rata kualitas pelayanan publik yaitu sebesar 70,96 yang terletak pada interval (57,52 – 74,77).
3. Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan teknik perhitungan *korelasi product moment*, menunjukkan bahwa nilai r hitung lebih besar dari r tabel ($0,646 > 0,284$) dengan taraf signifikan yaitu 5%, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa “terdapat hubungan antara kemampuan kerja aparatur dengan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang”. Dan dapat diketahui pula besarnya koefisien determinasi bahwa kontribusi (sumbangan) dari variabel X (kemampuan kerja) terhadap variabel Y (kualitas pelayanan publik) sebesar 41,73% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

2. Keterbatasan Studi

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti menyadari bahwa penelitian ini memiliki banyak keterbatasan sehingga mempengaruhi hasil penelitian. Berikut ini beberapa keterbatasan yang peneliti temukan yaitu : Kurangnya pemahaman dalam menganalisis setiap indikator baik kemampuan kerja dan kualitas pelayanan untuk dijadikan item-item pertanyaan. Adanya

faktor lain yang lebih besar dalam mempengaruhi kualitas pelayanan, yang diantaranya perlengkapan dan fasilitas yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, sehingga menjadi penentu dalam meningkatkan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3. Apresiasi

Pada kesempatan ini, saya mengucapkan terima kasih kepada seluruh jajaran aparatur pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian di tempat tersebut dan telah banyak memberikan bantuan kepada peneliti sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku :

- Ajudia, Arfi. 2012. *Pengaruh Pemberdayaan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Perusahaan Air Minum Daerah Tirta Khatulistiwa Pontianak*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Tanjungpura. Pontianak
- .Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang. 2012. *Sintang Dalam Angka 2012*. Sintang.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 2013. *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP)*. Sintang.
- Kansil, C.S.T dan Christine S.T. Kansil. 2011. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- , 1995. *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kpegawaian*. Jakarta : PT Toko Gunung Agung.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Ramses, Andy. dan Bakry. 2009. *Pemerintahan Daerah Di Indonesia*. Jakarta : JALA
- Ratminto. dan Atik Septi, Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Riduwan. 2008. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy Judge. 2008. *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Resormasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mawujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan Yang Baik)*. Bandung : PT. Refika Aditama
- Siagian, Sondang P. 1987. *Pengembangan Sumber Daya Insani*. Jakarta : Gunung Agung.
- , 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Palayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Situmorang, Victor M. dan Jusuf Juhir. 1994. *Aspek Hukum Pengawasan Melekat Dalam Lingkungan Aparatur Pemerintah*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta.
- , 2010. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : Grasindo.
- Umar, Husein. 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik*. Bandung : Mandar Maju

Widodo, Joko. 2006. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang : Bayumedia Publishing.

Referensi Elektronik :

Alfa Cronbach. Diakses dari http://en.wikipedia.org/wiki/Cronbach%27s_alpha. Pada tanggal 30 Mei 2013.

Hutajulu, Herlina Olivia. 2009. *Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Pembantu S.M Rejo Binjai*. Diakses dari <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/14898/1/09E01020.pdf>, pada tanggal 2 Februari 2013.

Kalimantan News. 2012. *Disdukcapil Sintang Gelar Sosialisasi Kependudukan*. Diakses dari <http://www.kalimantan-news.com/berita.php?idb=17056>, pada tanggal 26 Desember 2012.

Kalimantan News. 2012. *40 PNS Dibekali Pembuatan Telaah Staf Yang Benar*. Diakses dari <http://www.kalimantan-news.com/berita.php?idb=16679>, pada tanggal 26 Desember 2012.

Kalimantan News. 2013. *Ombudsman Kalbar Terima 25 Laporan Pelayanan Publik*. Diakses dari <http://www.kalimantan-news.com/berita.php?idb=19026>, pada tanggal 23 Mei 2013.

Mulyana, Didik Agung. 2005. *Studi Tentang Kemampuan Kerja, Iklim Organisasi dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang*. Diakses dari <http://eprints.undip.ac.id/14750/1/img-517074358.pdf>. pada tanggal 23 Februari 2013.

Suratno. *Konsep Kemampuan Sumber Daya Manusia*. Diakses dari <http://sulut.kemenag.go.id/file/file/kepegawai>

<an/aunw1341283316.pdf>, pada tanggal 19 Februari 2013.

Referensi Peraturan :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Pemerintah Nomor : 28 Tahun 2007. Tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Kabupaten/Kota.

Peraturan Daerah Kabupaten Sintang Nomor : 3 Tahun 2009. Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 32 Tahun 2004. Tentang Pemerintahann Daerah.



**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : FENNY PRAMUSWARI
NIM / Periode lulus : E42009031/ 2013
Fakultas / Jurusan : FISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address/HP : fennypramuswari@ymail.com / 085245377931

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**HUBUNGAN KEMAMPUAN KERJA APARATUR DENGAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SINTANG**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

- fulltext
 content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui
Pengelola Jurnal IP.....

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : 24 Juli 2013



(FENNY PRAMUSWARI)